
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESELAMATAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA SEHATI KABUPATEN BANDUNG

Oleh

Hendra Permadi^{1*}, Winna Sarikusumaningtyas², Sugeng Prayetno³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi

Email: ¹hendrapermadi507@gmail.com, ²winna.kusumaningtyas@gmail.com,

³sugengprayetno61@gmail.com

Article History:

Received: 13-06-2026

Revised: 28-06-2026

Accepted: 20-07-2026

Keywords:

Service Quality, Patient Safety, Patient

Satisfaction, Primary Clinic, Healthcare

Quality

Abstract: High-quality healthcare services are one of the main indicators of the success of primary healthcare facilities in meeting community healthcare needs. Along with increasing public awareness regarding healthcare quality, primary clinics are expected not only to provide efficient and responsive healthcare services but also to ensure patient safety throughout the healthcare process. Patient safety is an integral component of healthcare quality that directly influences patient trust and satisfaction. This study aimed to analyze the influence of service quality and patient safety on patient satisfaction at Sehati Primary Clinic, Bandung Regency. This study employed a quantitative survey approach involving 60 respondents selected through Slovin's Formula. Data were collected using a structured questionnaire measured with a five-point Likert scale. Multiple linear regression analysis was performed using SPSS. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta = 0.460$; $p < 0.001$). Patient safety also has a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta = 0.397$; $p = 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affect patient satisfaction ($F = 41.045$; $p < 0.001$), with an R-square value of 0.590, indicating that 59% of patient satisfaction can be explained by service quality and patient safety. These findings suggest that improving healthcare service quality and strengthening patient safety culture are essential strategies for increasing patient satisfaction in primary healthcare facilities.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu agenda strategis dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, produktif, dan sejahtera. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan akses serta mutu pelayanan kesehatan melalui transformasi sistem kesehatan nasional yang menempatkan pelayanan primer sebagai fondasi utama. Dalam konteks tersebut, klinik pratama memiliki peranan penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan klinik saat ini tidak hanya dituntut memenuhi aspek administratif dan legalitas, tetapi juga harus mampu memberikan

pelayanan yang berkualitas, aman, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pasien sesuai standar pelayanan kesehatan yang berlaku.

Secara nasional, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan. Profil Statistik Kesehatan Indonesia Tahun 2025 menunjukkan bahwa proporsi penduduk yang mengalami keluhan kesehatan meningkat menjadi 28,31%, sementara kepemilikan jaminan kesehatan telah mencapai 78,04%. Kondisi tersebut menunjukkan semakin tingginya pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan sekaligus meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Peningkatan akses pelayanan kesehatan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan implementasi keselamatan pasien agar mampu menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, serta memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Kabupaten Bandung sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang terus meningkat juga menghadapi tantangan dalam penyediaan pelayanan kesehatan primer yang berkualitas. Ketersediaan rumah sakit, puskesmas, klinik pratama, dan fasilitas kesehatan lainnya menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan semakin berkembang. Namun, bertambahnya jumlah fasilitas kesehatan tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan menuntut setiap klinik untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih unggul melalui peningkatan kualitas pelayanan serta penerapan budaya keselamatan pasien secara konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi pelayanan jasa, termasuk fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecanggihan fasilitas, tetapi juga dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan mampu memenuhi harapan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dihasilkan.

Selain kualitas pelayanan, keselamatan pasien (*patient safety*) menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien merupakan sistem yang dirancang untuk mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan tindakan medis melalui identifikasi pasien yang benar, komunikasi efektif, penggunaan obat yang aman, pencegahan infeksi, serta pengurangan risiko cedera akibat jatuh maupun tindakan medis lainnya. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 menetapkan bahwa kepatuhan terhadap indikator mutu dan keselamatan pasien merupakan salah satu komponen penting dalam penilaian mutu fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik pratama.

Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memberikan pelayanan medis dasar kepada masyarakat. Klinik Pratama Sehati memiliki visi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap dengan dukungan tenaga kesehatan profesional serta terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan berbasis kompetensi serta menyediakan berbagai layanan kesehatan umum, pemeriksaan kesehatan berkala, tindakan medis dasar, serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai.

Meskipun demikian, meningkatnya jumlah kunjungan pasien menyebabkan ekspektasi masyarakat terhadap mutu pelayanan juga semakin tinggi. Pasien tidak hanya menilai

kecepatan pelayanan, tetapi juga keamanan tindakan medis, ketepatan diagnosis, komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta kepastian bahwa setiap prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai standar keselamatan pasien. Apabila aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan pasien dapat menurun dan berdampak terhadap loyalitas pasien maupun citra klinik.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain juga membuktikan bahwa implementasi keselamatan pasien mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan variasi pengaruh masing-masing variabel pada berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut pada konteks klinik pratama, khususnya di Kabupaten Bandung.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena memberikan bukti empiris mengenai peran kualitas pelayanan dan keselamatan pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan primer. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola Klinik Pratama Sehati maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada keselamatan pasien dan kepuasan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan melalui penyediaan jasa yang konsisten, andal, dan bernilai. Dalam industri jasa, khususnya pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterimanya. Pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan, mulai dari proses pendaftaran hingga pelayanan setelah tindakan medis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Semakin kecil kesenjangan (*service quality gap*) antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* menggambarkan kondisi fisik organisasi yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, meliputi : kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas medis, penampilan tenaga Kesehatan, kelengkapan peralatan kesehatan. Pada pelayanan kesehatan primer, kondisi lingkungan klinik yang bersih dan nyaman menjadi kesan pertama yang membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Indikator *reliability* antara lain : ketepatan diagnosis, ketepatan pemberian terapi, ketepatan waktu pelayanan, pelayanan sesuai prosedur, konsistensi pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menunjukkan kesediaan tenaga kesehatan membantu pasien secara cepat. Contohnya : kecepatan petugas melayani pasien, kesigapan menjawab pertanyaan pasien, kecepatan penanganan keluhan, kemudahan memperoleh informasi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan memberikan rasa aman kepada pasien. Indikatornya meliputi : kompetensi tenaga Kesehatan, kesopanan petugas, kemampuan komunikasi, profesionalisme, kepercayaan pasien terhadap tenaga medis.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy menunjukkan perhatian individual kepada pasien. Misalnya : keramahan petugas, perhatian terhadap kebutuhan pasien, komunikasi interpersonal, pelayanan tanpa diskriminasi, menghargai hak pasien.

Dalam konteks klinik pratama, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh budaya organisasi yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan (*patient centered care*).

Keselamatan Pasien (*Patient Safety*)

Keselamatan pasien merupakan suatu sistem yang bertujuan mencegah terjadinya cedera akibat kesalahan pelayanan kesehatan. *World Health Organization* (WHO) mendefinisikan *patient safety* sebagai upaya mengurangi risiko kejadian yang dapat dicegah selama proses pelayanan kesehatan hingga mencapai tingkat minimum yang dapat diterima.

Di Indonesia, keselamatan pasien menjadi bagian integral dari mutu pelayanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu menempatkan kepatuhan terhadap indikator keselamatan pasien sebagai salah satu komponen utama dalam evaluasi mutu klinik.

Selain itu, Permenkes Nomor 11 Tahun 2025 mengatur bahwa penyelenggaraan klinik pratama harus memenuhi standar pelayanan dan standar produk/jasa dalam kerangka perizinan berbasis risiko, yang mencakup pemenuhan standar operasional dan mutu pelayanan kesehatan.

Implementasi keselamatan pasien mencakup serangkaian kebijakan, prosedur, dan budaya organisasi untuk meminimalkan risiko kesalahan pelayanan. Keselamatan pasien tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga dengan komunikasi, identifikasi pasien, pengelolaan obat, pencegahan infeksi, dan pelaporan insiden.

Dalam penelitian ini, variabel keselamatan pasien diukur berdasarkan enam sasaran keselamatan pasien yang diadaptasi dari standar nasional pelayanan kesehatan, yaitu : Ketepatan identifikasi pasien, Komunikasi yang efektif antar tenaga Kesehatan, Keamanan penggunaan obat, Pencegahan infeksi terkait pelayanan Kesehatan, Pengurangan risiko pasien jatuh, Penerapan prosedur pelayanan sesuai standar.

Penerapan sasaran tersebut mencerminkan komitmen fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Dalam

konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien muncul ketika pengalaman pelayanan sesuai atau melebihi ekspektasi terhadap kualitas pelayanan dan hasil pelayanan.

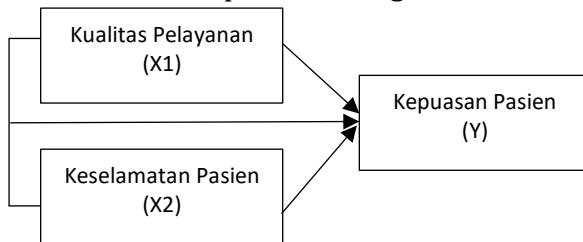
Oliver (1980) melalui *Expectation Confirmation Theory* (ECT) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi antara harapan awal dengan pengalaman aktual. Apabila pelayanan yang diterima lebih baik dari harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan berada di bawah harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas.

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain : mutu pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan tenaga Kesehatan, kenyamanan fasilitas, kemudahan memperoleh pelayanan, biaya pelayanan yang dianggap sesuai.

Kepuasan pasien memiliki konsekuensi strategis bagi fasilitas pelayanan kesehatan karena berhubungan dengan loyalitas pasien, citra institusi, serta kecenderungan pasien untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Kerangka Pemikiran

Secara konseptual hubungan antarvariabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : Data Diolah Peneliti (2026)

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.
- H2: Keselamatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.
- H3: Kualitas pelayanan dan keselamatan pasien secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan menguji hubungan kausal antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien melalui analisis statistik.

Desain penelitian bersifat *explanatory research*, karena bertujuan menjelaskan pengaruh antarvariabel berdasarkan teori dan pengujian hipotesis. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur.

Penelitian dilakukan di: Klinik Pratama Sehati, Jl. Raya Dayeuhkolot No. 330, Kecamatan

Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan pada Bulan Maret sampai dengan Mei tahun 2026 terhadap pasien yang memperoleh pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Sehati.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Sehati selama periode penelitian.

Dengan menggunakan rumus Slovin jumlah sampel responden dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 60 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui : Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan, fasilitas, dan aktivitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Sehati.

Instrumen utama penelitian berupa kuesioner tertutup menggunakan skala Likert. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai profil klinik, struktur organisasi, fasilitas pelayanan, serta regulasi yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan.. Dalam penelitian dilakukan beberapa pengujian yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji regresi linear berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	60	37	50	46.28	3.814
X2	60	36	50	44.23	3.693
Y	60	38	50	45.40	3.756
Valid N (listwise)	60				

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 60 responden, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 46,28, diikuti variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 45,40, dan variabel keselamatan pasien (X2) sebesar 44,23. Nilai rata-rata tersebut berada mendekati skor maksimum yang dapat dicapai responden, menunjukkan bahwa secara umum pasien memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, penerapan keselamatan pasien, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keputusan
X1.1	0,535	0,254	Valid
X1.2	0,715	0,254	Valid
X1.3	0,504	0,254	Valid
X1.4	0,743	0,254	Valid
X1.5	0,747	0,254	Valid
X1.6	0,736	0,254	Valid
X1.7	0,666	0,254	Valid
X1.8	0,707	0,254	Valid
X1.9	0,566	0,254	Valid
X1.10	0,751	0,254	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel X1 memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,254. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel X1 dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3. Uji Validitas
Variabel Keselamatan Pasien (X2)**

Item	r hitung	r tabel	Keputusan
X2.1	0,659	0,254	Valid
X2.2	0,636	0,254	Valid
X2.3	0,656	0,254	Valid
X2.4	0,767	0,254	Valid
X2.5	0,733	0,254	Valid
X2.6	0,725	0,254	Valid
X2.7	0,622	0,254	Valid
X2.8	0,580	0,254	Valid
X2.9	0,775	0,254	Valid
X2.10	0,625	0,254	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel X2, diketahui bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel, maka seluruh butir pernyataan pada variabel X2 dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keputusan
Y1	0,714	0,254	Valid
Y2	0,590	0,254	Valid
Y3	0,781	0,254	Valid
Y4	0,666	0,254	Valid

Y5	0,802	0,254	Valid
Y6	0,753	0,254	Valid
Y7	0,635	0,254	Valid
Y8	0,752	0,254	Valid
Y9	0,717	0,254	Valid
Y10	0,811	0,254	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel Y, diperoleh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Y dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
X1	0,809	$\geq 0,60$	Reliabel
X2	0,871	$\geq 0,60$	Reliabel
Y	0,898	$\geq 0,60$	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Variabel X1 memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,809, variabel X2 sebesar 0,871, dan variabel Y sebesar 0,898. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, yang menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memiliki konsistensi internal yang baik sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40452949
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.050
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

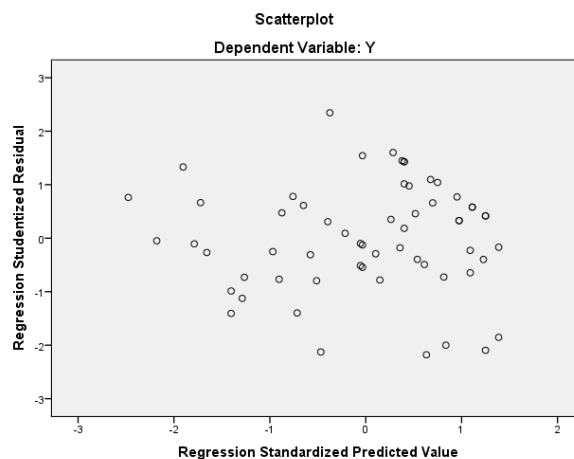
b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, residual model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi sehingga analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Scatterplot. Berdasarkan hasil pengujian, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola mengerucut, melebar, atau bergelombang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas

Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.639	1.564
X2	.639	1.564

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Berdasarkan hasil analisis, variabel X1

memiliki nilai Tolerance sebesar 0,639 dan VIF sebesar 1,564, sedangkan variabel X2 juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,639 dan VIF sebesar 1,564. Seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan seluruh nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas, sehingga variabel independen dapat digunakan secara bersama-sama dalam analisis regresi linear berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien digunakan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	6.526	4.304		1.516	.135
X1	.460	.104	.467	4.406	.000
X2	.397	.108	.391	3.684	.001

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 6,526 + 0,460X_1 + 0,397X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keselamatan pasien memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan pasien. Artinya, peningkatan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan maupun keselamatan pasien akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Uji t

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	6.526	4.304		1.516	.135		
X1	.460	.104	.467	4.406	.000	.639	1.564
X2	.397	.108	.391	3.684	.001	.639	1.564

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 4,406, lebih besar daripada t tabel sebesar 2,002, dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati

Kabupaten Bandung.

Koefisien regresi sebesar 0,460 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,460 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Selain itu, nilai Standardized Beta sebesar 0,467 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan variabel keselamatan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati tenaga kesehatan, akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Pengaruh Keselamatan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Variabel keselamatan pasien memperoleh nilai t hitung sebesar 3,684, lebih besar daripada t tabel sebesar 2,002, dengan nilai signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa keselamatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.

Koefisien regresi sebesar 0,397 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan keselamatan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,397 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan keselamatan pasien, seperti identifikasi pasien yang tepat, komunikasi efektif, keamanan penggunaan obat, pencegahan infeksi, dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji parsial dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keselamatan pasien masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Di antara kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih besar, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Standardized Beta sebesar 0,467, lebih tinggi dibandingkan nilai Standardized Beta keselamatan pasien sebesar 0,391.

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	491.276	2	245.638	41.045	.000 ^b
Residual	341.124	57	5.985		
Total	832.400	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 41,045 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,16, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan dan keselamatan pasien secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan penerapan keselamatan pasien yang optimal. Kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.576	2.446

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Nilai R Square sebesar 0,590 menunjukkan bahwa sebesar 59,0% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Sementara itu, 41,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti waktu tunggu, biaya pelayanan, citra klinik, komunikasi interpersonal, dan faktor individual pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji parsial menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,460, nilai t hitung sebesar 4,406, dan tingkat signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Sehati, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terbukti menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Keselamatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi sebesar 0,397, dengan nilai t hitung sebesar 3,684 dan signifikansi 0,001, menunjukkan bahwa implementasi budaya keselamatan pasien memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penerapan identifikasi pasien yang benar, komunikasi efektif, keamanan penggunaan obat, kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, serta pencegahan risiko pelayanan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dan keselamatan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 41,045 dengan signifikansi 0,000, sedangkan nilai R Square sebesar 0,590 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 59% variasi kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan keselamatan pasien secara terpadu

merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan primer tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kualitas interaksi pelayanan dan implementasi budaya keselamatan pasien yang konsisten.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Klinik Pratama Sehati Kabupaten Bandung disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Evaluasi kepuasan pasien secara berkala juga perlu dilakukan sebagai bahan masukan dalam penyusunan program peningkatan mutu pelayanan sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain itu, implementasi keselamatan pasien perlu menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Klinik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap sasaran keselamatan pasien melalui pelaksanaan audit mutu internal, penguatan komunikasi efektif antar tenaga kesehatan, pelaporan insiden keselamatan pasien, serta pembinaan berkelanjutan mengenai penerapan standar operasional prosedur. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berkualitas tetapi juga aman, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan melibatkan lebih banyak fasilitas pelayanan kesehatan dan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum dianalisis dalam penelitian ini, seperti waktu tunggu pelayanan, citra klinik, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, loyalitas pasien, maupun pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital. Penggunaan metode analisis yang lebih kompleks, seperti SEM atau PLS-SEM, juga direkomendasikan untuk menghasilkan model penelitian yang lebih komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azwar, A. (2019). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [2] Bustami. (2019). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- [3] Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- [5] Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [7] Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 3). Alfabeta.

- [8] Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- [9] Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- [10] Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 6(1), 39–49. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>
- [11] Widiastari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. Jurnal Keperawatan Indonesia, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- [12] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
- [13] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk/Jasa pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Subsektor Kesehatan.
- [14] Badan Pusat Statistik. (2025). Profil Statistik Kesehatan Indonesia 2025. Badan Pusat Statistik.